

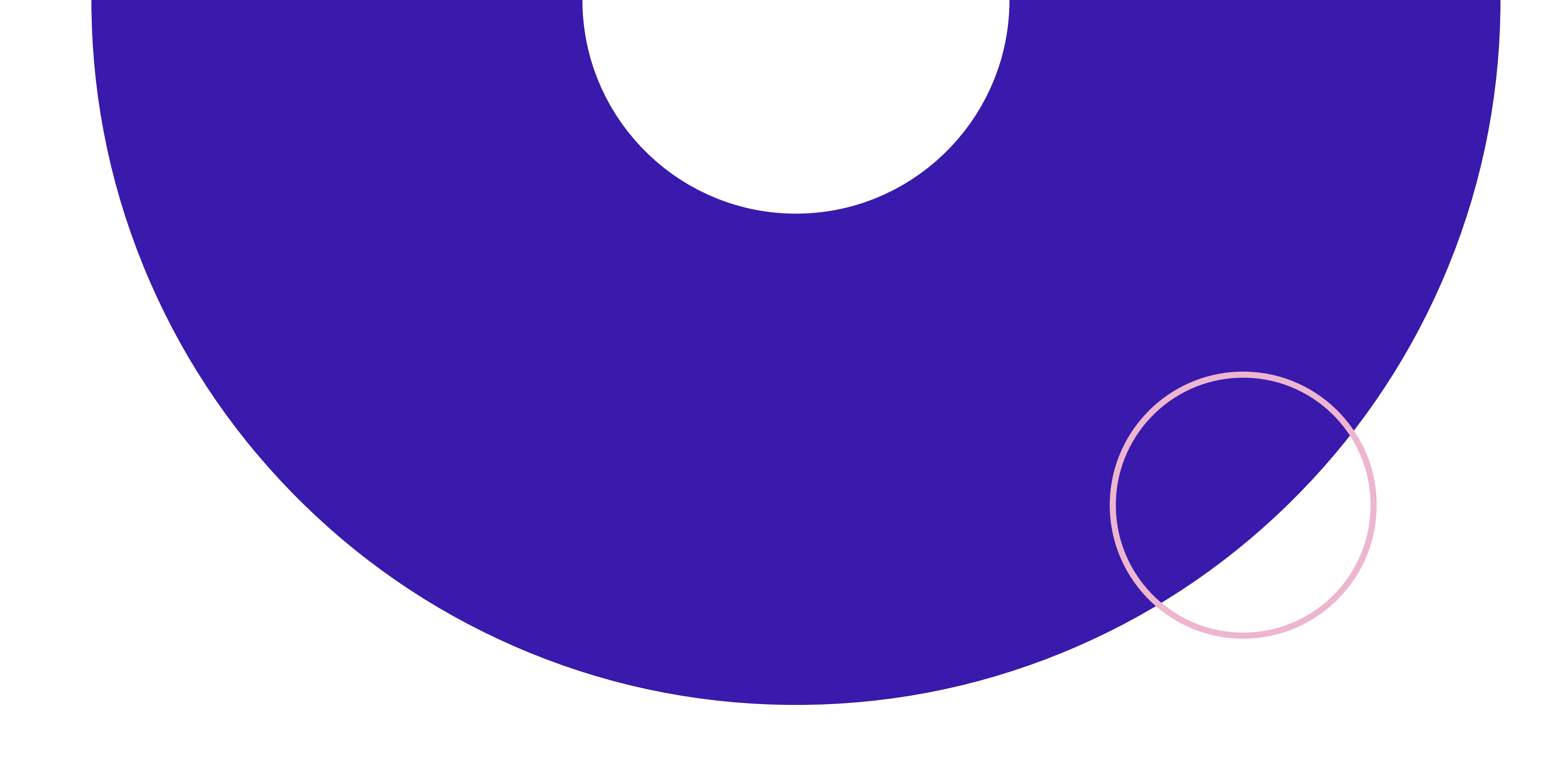
دليل الـــــذكاء العاطفي

الذكاء الذي سيغيّر حياتك المهنية للأفضل!

عبدالرحمن قعيّد القحطاني

استشارات . توجيه | تطوير إداري . تطوير مهني

alq_abdurrahman aqahtani



سيأخذك الدليل في رحلة من أربع محطات

1. التعرف على الذكاء العاطفي
2. قياس الذكاء العاطفي
3. مهارات الذكاء العاطفي
4. مصادر لتطوير الذكاء العاطفي



مقدمة

الذكاء العاطفي من المجالات المهمة على الصعيد الشخصي (في ذاتك، وحياتك مع من تحب) وكذلك على الصعيد العملي (في مجال وظيفتك أو عملك أيًا ما يكون).

وفي هذا الدليل نعرض هذا الموضوع عرضًا مختصرًا ممتعًا يأخذك برحلة حول هذا المفهوم، كما ستجد في هذا الدليل **أدوات لقياس الذكاء العاطفي لديك** لتكون خطوة أولى نحو تطويره وتنميته.

لنبدأ..

التعريف

قبل البداية نحتاج نعرف
معنى الذكـاء العاطفي

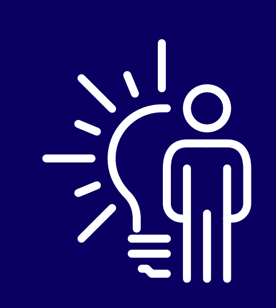
يمثل الذكاء العاطفي قـــدرة الإنســـان على

المعرفــة والقــراءة الدقيقــة لمشــاعره وعواطفــه وانفعالاتــه، ومــن ثــم ضبطهـــا وإدارتهـــا بمـــا يحفــزه ويخدمــه في حياتــه الشخصية والعملية.

وكذلــك قدرته عــلى معرفة وتفهّم مشــاعر وعواطف وانفعــالات الآخرين، و تســخير هذه المعرفة لبناء علاقات اجتماعية فعّالة وصحيّة.

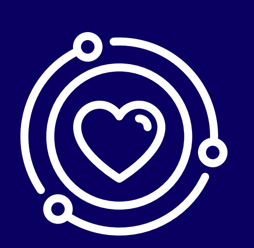
يختصر دانيال جولمان نموذج

الذكاء العاطفي في 5 جوانب رئيسية:



الوعي بالذات

معرفـــة مشاعـــرك وعواطفك وانفعالاتك



التحكم بالذات

التحكم بنفسك وإدارة عواطفـك وانفعـالاتك



التحفيز الذاتي

تحفيـز نفسك بنفسك وضبط رغباتك النفسية



التعاطف

فهمـك وتفهمـك لمشاعر وعواطف وانفعالات الآخرين



المهارة الاجتماعية

التعامل مع والتأثير على الآخرين وإدارة العـلاقات



كذلك **ترافيس برادبيري** اختصر مفهوم الذكاء العاطفي في **نموذج أبسط**:

	الوعي Awareness	الإدارة Management
الذات Self	**الوعي بالذات** Self-awareness معرفتك بنفسك و مشاعرك و عواطفك و انفعالاتك	**إدارة بالذات** Self-management التحكم بنفسك و ضبطها و إدارة عواطفك بما يخدمك و يحفزك
الآخرين Social	**الوعي الاجتماعي** Social Awareness فهمك و تفهّمك لمشاعر و عواطف الآخرين	**إدارة العلاقات الاجتماعية** Relationship Management قدرتك على تسخير عواطف الآخرين و توجيهها لبناء علاقات صحيّة

قياس الذكاء العاطفي

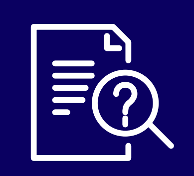
لأن أول خطـــوات تطويـــر أي شيء هـــي معرفـــة المســـتوى الحـــالي فيـــه، فـــإن اختبـــارات الذكاء العاطفي هي من أكثر وأشـــهر أدوات التقييم في مجـــالات التطوير الشـــخصي والمهنـــي والإداري





اختبار الـذكاء العاطـفي (EIT)

هـــذا الاختبـــار مبنـــي على عمـــل قام به باحث اسمه Paul Mohapel



عدد الأسئلة: 40 سؤال

يعطي مؤشرًا على الجوانب الأربعة والدرجة العامة



مدة الاختبار: **10 – 20 دقيقة**



متوفر باللغتين **الإنجليزية والعربية**

ابدأ الاختبار

صفحة تفاعلية

اختبِر باللغة الإنجليزية



مـاذا تعني درجتـك في المقياس في كل جانب:

- منخفـض 0 - 24
- متوسط 25 - 34
- عالـــي 35 - 40

والمدى على الدرجة العامة:

- منخفـض 0 - 96
- متوسط 97 - 136
- عالـــي 137 - 160



للاستزادة:

إذا كنت مهتمًا بمعرفـــة مقاييس أخرى للذكاء العاطفـــي, فهنـــاك مقاييـــس تتســـم بدقة واعتمادية أفضـــل، وبعضها يعطيـــك تفاصيل في تقييم مهارات الذكاء العاطفي ولا يكتفي بالجوانب الرئيسية فقط

- **اختبار الذكاء العاطفي**
  Emotional Intelligence Test
  من Psychology Today

- **تقييم الذكاء العاطفي**
  Emotional Intelligence Appraisal
  من Talent Smart

- **مقياس الجدارة العاطفية والاجتماعية**
  Emotional & Social Competency Inventory
  من Korn Ferry

- **تقييم جينوس للذكاء العاطفي**
  Genos EI Assessment
  من Genos EI

- **مقيـــاس المحصـــل العاطفـــي 2.0**
  The Emotional Quotient Inventory 2.0 EQ-i 2.0
  من MHS



تطوير الذكاء العاطفي



لابد أن نعرف أن قاعدة تطويــر الذكاء العاطفي هــي (الوعــي بالــذات)، ويبنــى عليــه كل الجـــوانب الأخرى.



تأتي بعــده إدارة الذات، حيث لن تســتطيع ضبط وإدارة نفســك إن لم تكــن واعيًــا بمشــاعرك وعواطفك وانفعالاتك ومدركًا لتبعاتها.



كــما أن الوعــي الاجتماعي يبني عــلى الوعي بالــذات، لأنــك إن لم تكــن قــادرًا عــلى قراءة مشــاعرك وتفســير انفعالاتك فمــن الصعب أن تكون قادرًا على قراءة وفهم أو تفهم مشــاعر الآخريــن، واستشــعار مزاجاتهــم وحاجاتهــم ورغباتهم.

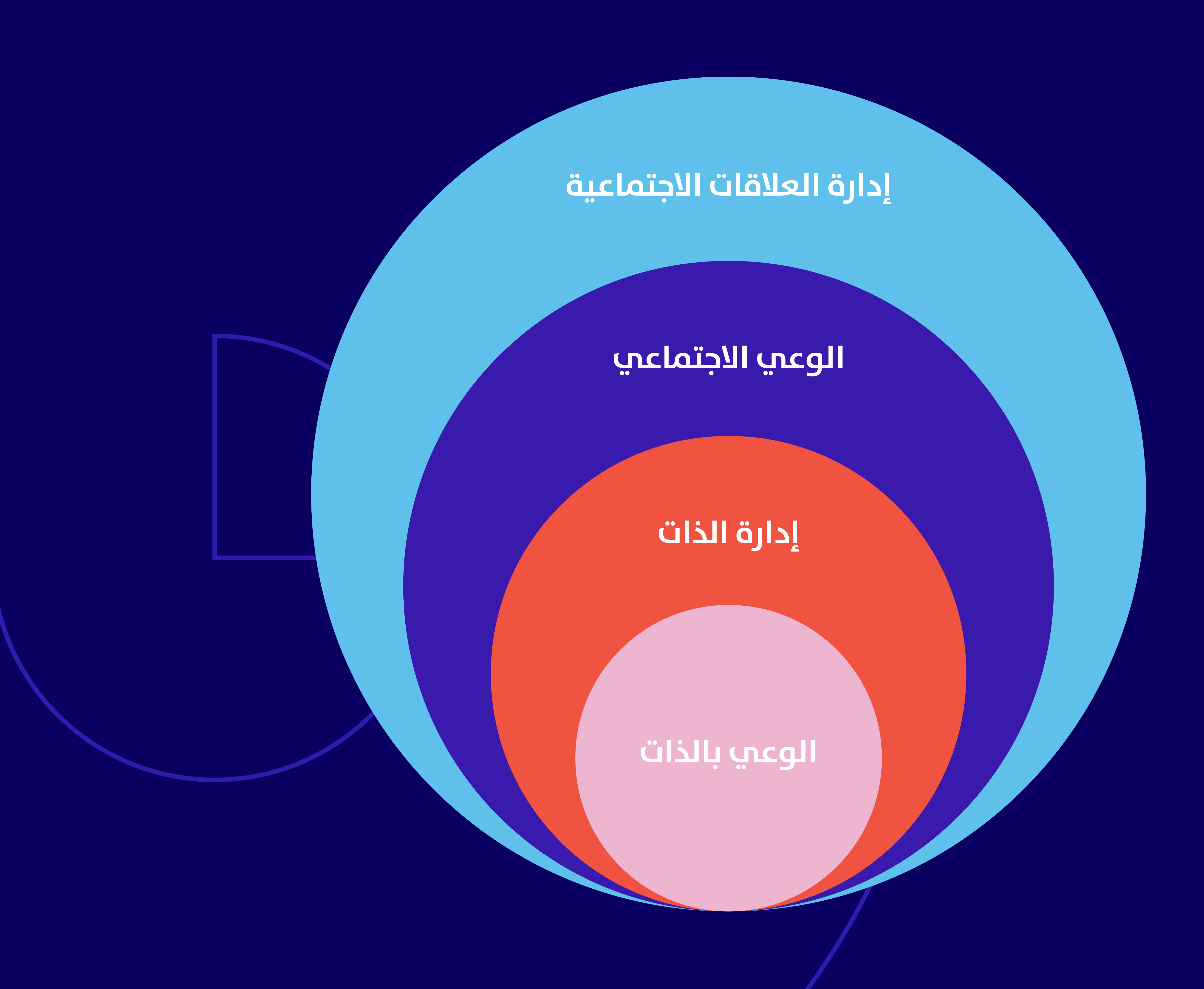


تأتي أخيرًا إدارة العلاقات الاجتماعية والتي تبني على الوعي بهم أولاً ثم تســخير هذه المعرفة لضبط العلاقات والبناء والتأثير والقيادة.

مهارات الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي ليس مجرد مهارة بســيطة، وإنما تكتل من مهارات متعددة تعزز بعضها البعض.

وهنــا طــرح لــ 18 مهــارة في الــذكاء العاطفي مقســمة عــلى جوانبــه الأربعــة الرئيســية، مع سيناريوهات فرضية وكيف يبدو التعامل معها في حال انخفاض أو ارتفاع الذكاء العاطفي لدينا.



ستلاحظ هذه الأيقونات في الصفحات القادمة:

 ردّة فعل ضعيفة الذكـاء العـاطفي

 ردّة فعل قـوية الذكـاء العــاطفي

مهارة 1

معـرفة المشاعـر

Emotional Awareness

التعرف على مشـــاعرك وانفعالاتك وأثرها عليك

مثال:

حمد يســـتيقظ صباحا كعادته، ولكن يشـــعر بشيء غريب. ليس في مزاجه الطبيعي، ويشعر أنه يسحب أقدامه سحبًا حتى يذهب للعمل



أن يبدأ متكتمًا عبوسًا، يغلق الأبواب بقوة، يطلب قهـــوة الصباح بفضاضـــة ولحظـــة أن يدخل في زحمة الســـير، يبحث عن أي فرصة ليصرخ ويؤنب أحدهم!



يعرف أن تعكير مزاجه وعدم حماســـه اليوم هو بسبب تأخر أحد أهم مشـــاريعه، وأن عليه اليوم أن يفاتح مديره بالأخبار السيئة



عدم قدرتنا على إدراك وتمييز مشاعرنا الحقيقية .. يجعل منا عبيدًا تحت رحمتها، تتحكم فينا كيفما شاءت!

- دانيال جولمان

مهارة 2

التقييم الدقيق للذات

Accurate Self-Assessment

المعرفــة بنقاط قوتك وحدودك وبشــكل دقيق

مثال:

تتقدم على إحدى الوظائف الشــاغرة في الشركة، ولكن أحــد متطلباتها (الخبرة في هندســة إجراءات العمل) ليست لديك



أن تحاول أن تبــين للجنة المقابلة الشــخصية أن عندك القدرة على هندســة إجراءات العمل وأن الموضوع بســيط، وتظهر بالصورة غير الحقيقية عن نفسك وخبرتك



تبــين للجنــة المقابلــة أنــه ليس لديــك الخبرة المطلوبة، ولكن تركز على نقاط قوة عندك ترفع من فرص نجاحــك فيها (سرعــة التعلم + الخبرة في التفكير التصميمي)

مهارة 3

الثقة بالنفس

Self-Confidence

معرفتــك الجيــدة بقيمتــك الشــخصية وثقتك بقدراتك التي تمتلكها

مثال:

وقت التقييم السنوي وبعد لحظات ستكون جلستك مع مديرك لمناقشة أدائك وتقييمك

أن تركز على كل شيء سيء حصل لك خلال فترة التقييم، وتبدأ تقنع نفســك بأنك فعلا لست أهلاً لهذه الوظيفة



تحــضر جيــدا قائمــة إنجازاتــك مــع شــواهد ومؤشرات، وتكون مســتعدًا لمناقشــة مواطن الضعف والتي تتطلب منك تحسينًا وتطويرًا

مهارة 4

التحكم بالانفعالات

Emotional Self-Control

ضبط النفـــس وانفعـــالاتها التـــــي يمكـــن أن تكون سلبية

مثال:

يصل لمســـامعك أن أحد عملائك يشتكي لإدارتك عن أدائك الـــسيء، وتعلم جيدًا أن أداءك ومشـــاريعك معهم على أفضل ما يكون



ترســل إيميل شــديد اللهجة للعميل متســاءلاً: "كيف يمكنكم أن تقوموا بعمل كهذا؟!"



تضبط فــورة مشـــاعرك، وتســعى للتحقق من الموضوع مع إدارتك أولاً، ثم مع العميل، وتحاول أن تعرف المرئيات وأسبابها



"تأجيل إشـــباع الرغبات والذي ينطلق من أهداف ودوافع ذاتية هو جوهر الضبط العاطفي لنفسك. وهذا يعني أن يكون لديك قدرة على حرمان نفســـك مـــن شيء ترغبه بشدة وذلك لتحقيق هدف معين!" - دانيال جولمان

مهارة 5

الشفـافية

Transparency

الصدق والأمانة والانســجام بين القيم والأفعال

مثال:

تظهر علامات الخطر على أحد المشاريع التي تديرها وأنتم على مشارف نهاية السنة المالية

تستمر في مسار المشروع، وتفوتر العميل على خليط مــن المنجــزات الســابقة والقادمة حتى تضمــن تســـــجيل الإيــرادات خلال الســـــنة المالية الحالية



تناقش حالة المشروع مع العميل والإدارة وتتأكد من أن كل المخاطر يمكن التعامل معها وإدارتها، وتوقـف أي دوارت فوترة حالية لحينها

مهارة 6

التــكيّــف

Adaptability

المرونــة في التعامل مع المتغــيرات التي تطرأ على حياتك

مثال:

تتوجه الشركة إلى ممارســات إدارية وفنية جديدة عليك وغريبة في نظرك



تتمسك بعاداتك وممارساتك القديمة وتحاول أن تقنع الشركة وفريقك بها أو حتى تحارب الحداثة والتغيير



تعمل جاهدًا على فهم مســببات التغيير، وكيف يمكنــك أن تندمــج معها وتكتســب معــارف أو مهارات جديدة

مهارة 7

الإنجاز / التحدي

Achievement / Challenge

السعي المستمر وراء التطوير والتميز في الأداء

مثال:

تدخل حاليًا في سـنتك الرابعـة في مجال تخصصك والذي يركز على تصميم الخدمات

أن تطبـق نفـس الممارسـات والأدوات التـي تعلمتهـا في سـنتك الأولى، وتدخل في نفس المشاريع نطاقًا وحجمًا ونوعًا



تتعلـم ممارسـات وأدوات جديـدة في مجـال تصميم الخدمات، وتحاول أن ترفع من مسـتوى ووتيرة إنجازك في المشاريع

مهارة 8

حس المبادرة

Initiative

الجاهزية لاستغلال الفرص والهمة بالعمل بشكل ذاتي

مثال:

تجد إدارتك تحت ضغط وزخم الطلبات والتي يتم التعامل معها بأدوات بدائية وأحيانًا غير مناسبة

تستمر في العمل بنفس النمط، وتنشغل بالتركيز وتطوير مهاراتك الشخصية في إدارة الوقت



تبدأ بتحليل نوعية الطلبات وتصنيفها وتبحث عن أدوات تناسب متطلبات إدارتها.. وتعرض مقترحك على فريقك أو إدارتك

مهارة 9

التفاؤل

Optimism

الإصرار لتحقيق الأهداف حتى مع الصعوبات والنكسات

مثال:

تخفق في مهمة العمل الأولى لك والتي أوكلت بها لأن لديك الخبرة السابقة فيها

أن تبدأ علامات اليأس عليك واهتزاز الثقة بنفسك وقدراتك ويتأثر عملك سلبًا إلى درجة أنك تبدأ بالتفكير جديا بالاستقالة



تنظر لذلك الإخفاق على أنه عابر، تتعلم منه وتستفيد من دروسه وتذكر نفسك بإنجازاتك السابقة



"التفاؤل، هو أن يكون عندك حدس قوي بأن الأمور ستصير على مايرام، حتى في خضمّ الإحباط والانتكاسات"

- دانيال جولمان

مهارة 10

التعاطف

Empathy

معرفة وتفهم مشاعر الآخرين ووجهات نظرهم، والاهتمام بها

مثال:

تدخل في نقــاش واختلاف مع إحدى الإدارات الأخرى والتي تحاول تطبيق برنامــج أو نظام جديد لا يخدم أهداف إدارتك



أن تعمــل جاهدًا على أن تبين مســاوئ البرنامج الجديد، وكيف أنه لا يخدم إدارتك وعليهم إعادة النظر فيه



تحــاول أن تفهــم أهــداف البرنامــج وأهميته، وأجندة ومســببات تطبيقه وكيف يمكن أن يخدم إدارتك أو الشركة ككل



"التعاطف ينبني على المعرفــة والوعي بالذات؛ فكلما تعرفنا أكثر على مشــاعرنا، كلــما كان لدينا المهارة على قراءة مشاعر الآخرين" - دانيال جولمان

مهارة 11

الوعـي المؤسسـي

Organizational Awareness

قـــراءة وفهـــم التيـــارات العاطفيـــة فـــي المجموعات، ومراكز القوة والقرار

مثال:

يطلب مديرك أن تقـــدم عرضًا لخدمات الشركة للإدارة التنفيذية في إحدى الجهات الحكومية



أن تشرع مبـــاشرة لتجهيز نقـــاط العرض وجميع التفاصيل التي سيتضمنها وتركز بشكل كبير على ميزات شركتك ومنتجاتها وخدماتها



تحاول أن تفهم أولا تركيبة الإدارة التنفيذية عند العميـــل ومـــن هـــم أعضاؤهـــا، وكيـــف تبـــدو احتياجاتهم ومراكز القوة والقرار عندهم

مهارة 12

خـدمـة الآخـريـن

Service Orientation

التنبـــؤ ومعرفـــة وتحقيـــق احتيــــاج الآخريـــن وخصوصا العملاء

مثال:

يتواصل معك أحد العملاء والـــذي ليس تحت نطاق مسؤولياتك، ويطلب منك خدمة أو مساعدة



أن تـــرد بـــشيء من الـــبرود وتبين له أنك لســـت المســـؤول عن حســـابه وتطلب منه التواصل مع الأشخاص أو القنوات المناسبة



تتفاعـــل معـــه بـــشيء مـــن الحماســـة وحس المساعدة، وتحاول أن تفهم متطلباته، وبعدها توصله بنفســـك للقناة الصحيحة. ويمكن أيضا أن تتابع معه لاحقًا على أي مستجدات على طلبه

مهارة 13

تطـوير الآخريـن

Developing Others

معرفة احتيــاج التطوير لـــدى الآخرين ودعمهم في ذلك

مثال:

يخفق أحد زملائك في أداء أحد مهامه وبشكل متكرر

أن ترد بـ " والله مشكلته!"

يتبــين لك أنـــه في حاجة ماســة لتطوير مهارة معينة، فتبدأ بالنقاش معه وإبداء مرئياتك وأنك على استعداد لمساعدته في التطوير



مهارة 14

القيـــادة الملهمــة

Inspirational Leadership

مصـــدر إلهـــام وإرشـــاد للأفـــراد والجماعـــات

مثال:

تظهر على فريقـــك علامات الإحبـــاط وتدني الأداء والانفصال الوظيفي تبعًا لذلك



أن تبـــدأ بمحاســـبة الموظفـــين، ومحاولة ضبط مهامهـــم ومتابعتها بشـــكل يومي حتى يعود أداؤهم إلى المسار الصحيح

أو تحاول معرفة الأســـباب وجذورهـــا، والتواصل معهـــم وبيان علاقة وأهميـــة عملهم اليومي لتحقيق رؤية الشركة مثلًا



"القيادة ليســـت مسألة ســـيطرة وتحكم، وإنما هي فن التأثير على الآخرين للعمل الحثيث لتحقيق هدف مشترك"

- دانيال جولمان

مهارة 15

قيادة التغيير

Change Catalyst

المبادرة بالتغيير عند الحاجة وإدارته بشكل فعال

مثال:

تجد أن فريقك تحت ضغط هائـــل من متطلبات الأداء وقلة عدد الموظفين



أن تبدأ بزيادة وتيرة العمل والطلب من موظفيك بأن يبذلوا كل ما بوسعهم



تطرح الموضــوع على فريقك وتبــين التحديات، وتناقشــهم بحلول مثل إعادة تشكيل الفريق أو موارده أو أساليبه وأداوته

مهارة 16

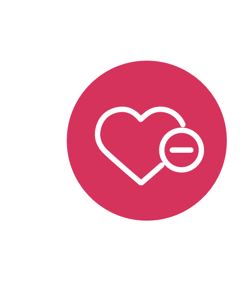
التـأثير

Influence

أســاليب فعالــة في التأثــير وإقنــاع الآخريــن

مثال:

يظهر لك جليًا احتياج الشركة لمجموعة من المهارات الجديدة والتي لا يمكلها أعضاء فريقك حاليًا



أن تبــدأ بالضغط عــلى إدارة التدريــب والتطوير وكذلك على إدارة الاســتقطاب والتوظيف لســد هذه الثغرة



تقوم بالتحليل مع شواهد وتوجهات في مجالك عن أهميــة المهارات الجديدة، ثم تضع مقترحات للتدريــب والتطويــر + الاســتقطاب والتوظيــف وتقنع بهــا الإدارات المعنيــة وتعمل على جلب الدعم من الإدارة العليا أو الإدارات الأخرى

مهارة 17

إدارة الخلافات

Conflict Management

التفاوض وحــل الخلافــات والنزاعــات التي تطرأ

مثال:

ينشـــب خلاف معقد بين اثنين مـــن زملائك وتتفاقم المشكلة بينهما



أن تعمل عــلى "دمدمة" الموضـــوع وإخفائه أو التغافل عنه



تعمل جاهدا لجمع الطرفين ومناقشة الموضوع وأســـبابه، وتحاول تقريب وتوضيح وجهات النظر وحل النزاع ما أمكن

مهارة 18

التعاون والعمل الجماعي

Teamwork & Collaboration

توحيد الجهود وخلق الانسجام لأهداف مشتركة

مثال:

تقود فريق من مســؤولي خدمة العملاء ويتبين لك أن أداؤهم متفاوت بشكل كبير جدًا



أن تخلق أهداف وحوافز فردية تجعل المتميزين يبرزون ويتنافســون بشــكل أكبر لخدمة العملاء وبشكل أفضل



تعمل على خلق موازنة بــين الأهداف والحوافز الفردية والجماعية، وتعمل على تدوير المعرفة وتطوير المهارات بينهم، حتى تضمن مســتوى متسق في خدمة العملاء

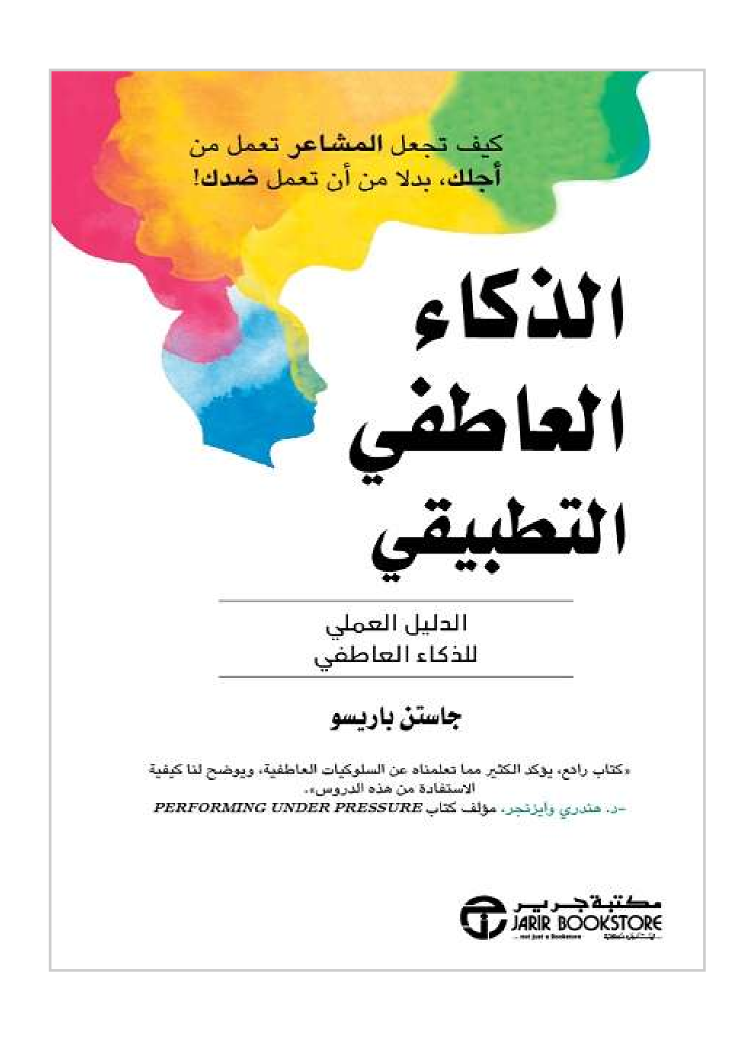
مصــادر تطـويــر الذكاء العاطفي

مقروءة



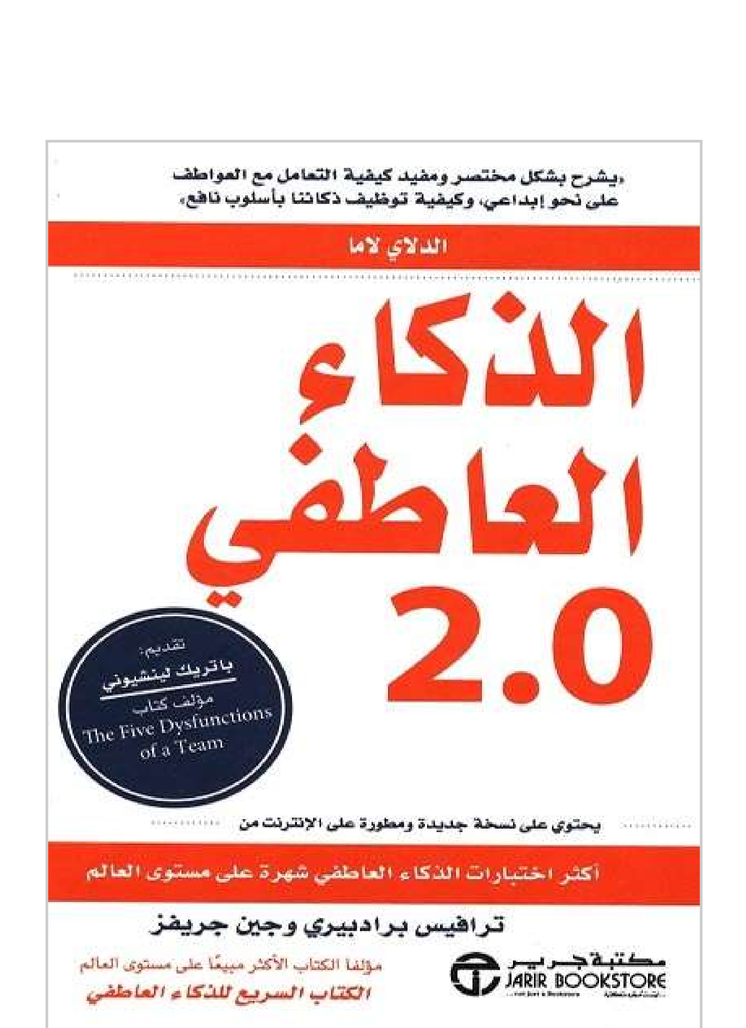
الذكاء العاطفي

دانيال جولمان



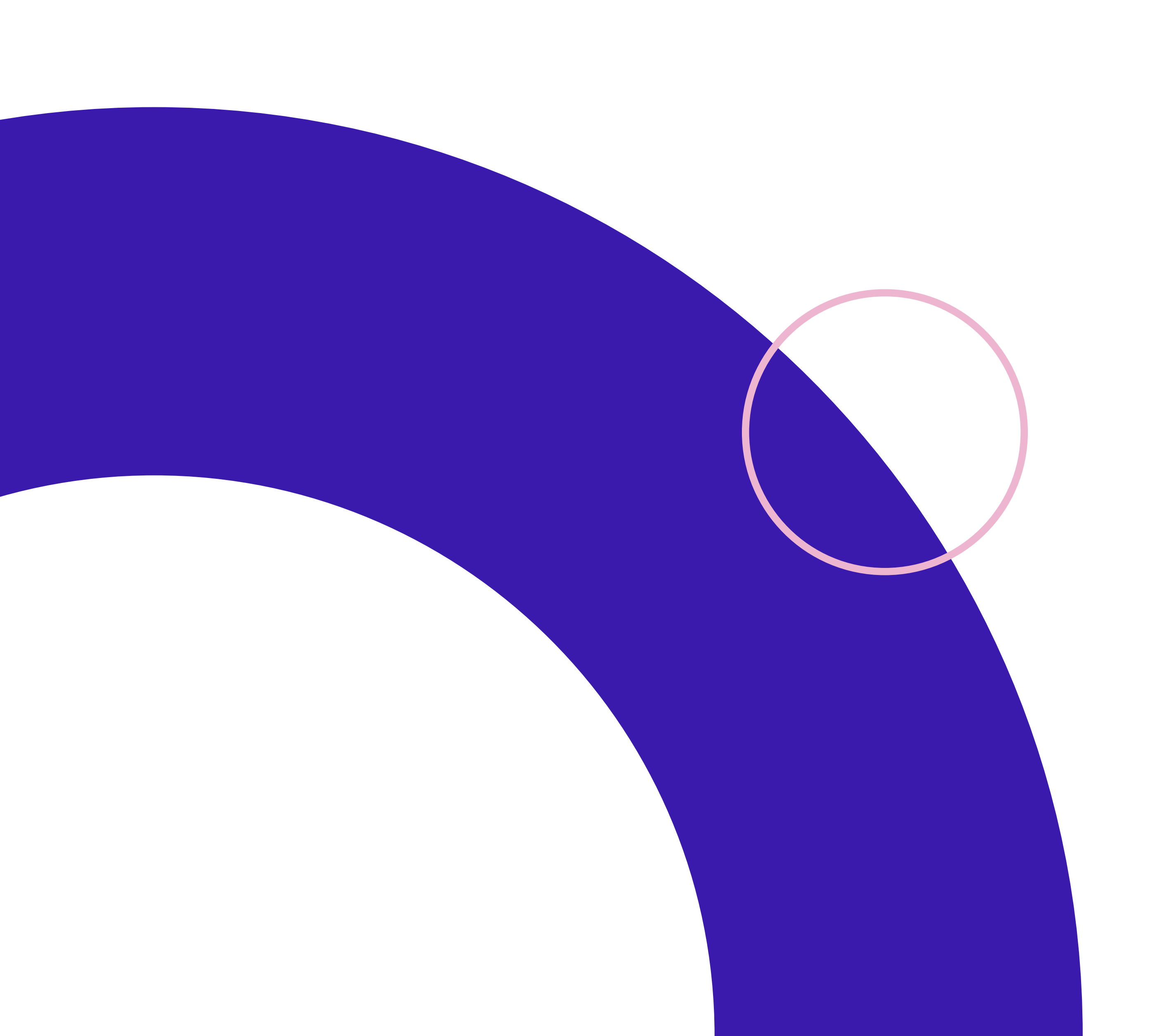
الذكاء العاطفي التطبيقي

جاستن باريسو



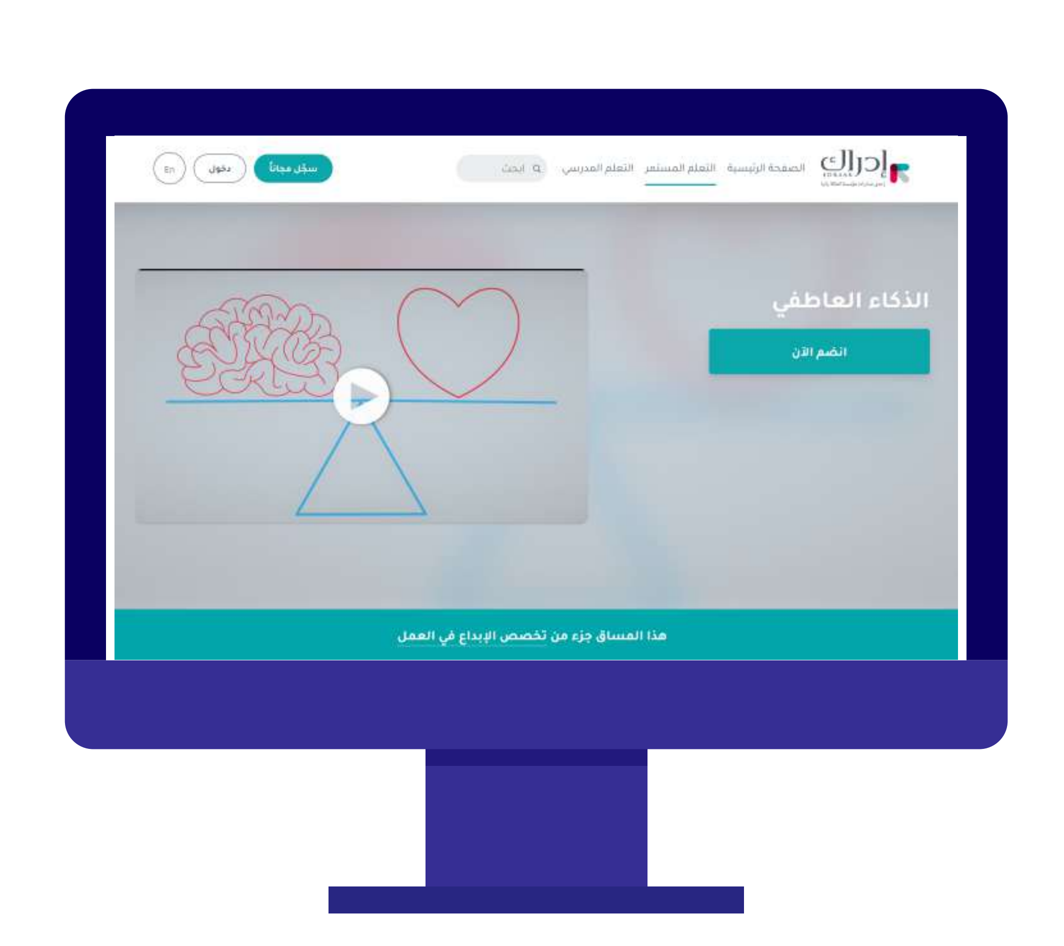
الذكاء العاطفي 2.0

ترافيس برادبيري و جين جريفز

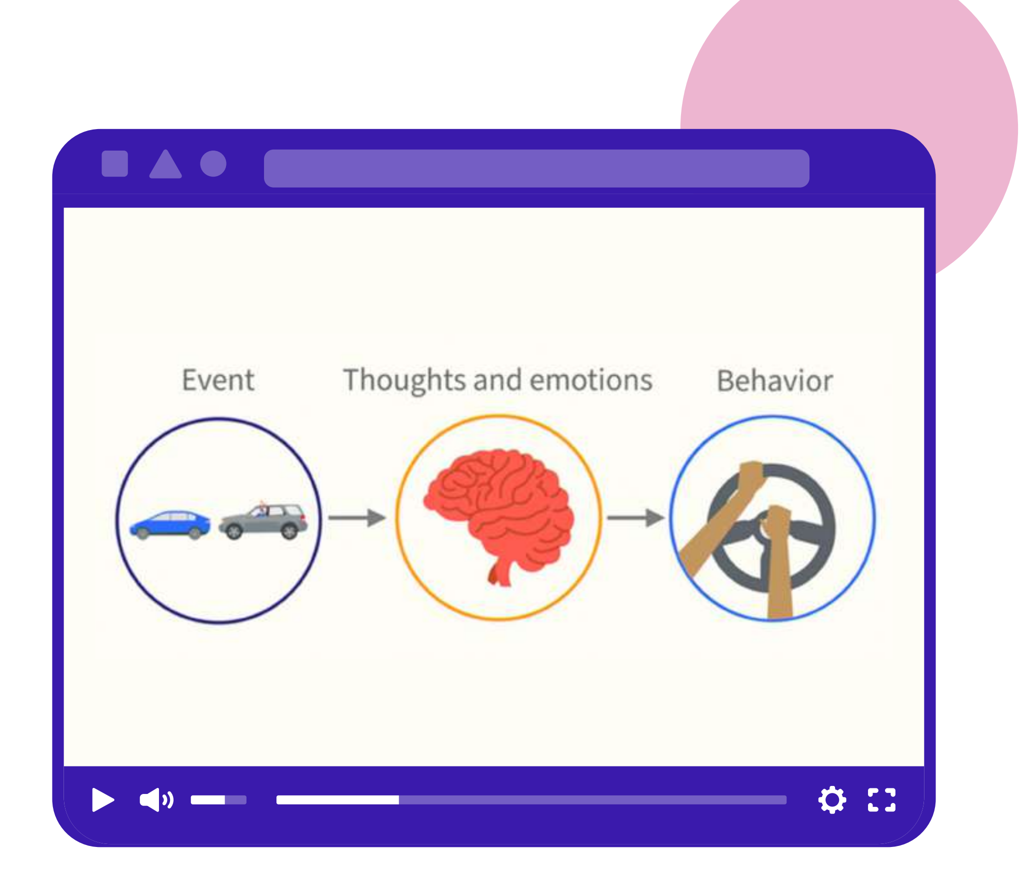


مصادر تطوير الذكاء العاطفي

مرئية



الذكاء العاطفي
منصة إدراك



1. Developing Your Emotional Intelligence
2. Leading with Emotional Intelligence

لينكدإن



الذكاء العاطفي والاجتماعي
منصة رواق


صفحة تفاعلية

الخاتمة

معرفتك للــذكاء العاطفي وتنميته لديك هي واحدة مــن أهم اســتثماراتك في الحياة, لأنه سيساعدك على التعامل مع ذاتك ومع الآخرين من حولك بشكل أفضل ..

أرجــو أن أكــون قد وفقــت في تقديــم مادة ممتعة ومفيدة لك عبر هذا الدليل.





عبدالرحمن قعيّد القحطاني

استشارات . توجيه | تطوير إداري . تطوير مهني

alq_abdurrahman   aqahtani

